



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Liga Municipal Dominicana

FECHA

Julio 2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés. 4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 	<p>Misión y Visión definidas, colgadas en portal, publicadas en mural de pasillo sur de la LMD.</p> <p>Evidencias: PEI 2017-2021/PORTAL WEB/MURAL DE LA INSTITUCION</p> <p>Valores definidos y alineados en el PEI con la Misión y Visión institucionales.</p> <p>Evidencias: PEI 2017-2021/PORTAL WEB/MURAL DE LA INSTITUCION</p> <p>La Misión, Visión y Valores, han sido socializados con los colaboradores, figuran en cada instrumento de procesos, manuales, web, y murales.</p> <p>Evidencias: CARTAS, LISTADO PARTICIPANTES TALLER DISEÑO Y TALLER DE SOCIALIACION</p> <p>La Misión, Visión y Valores, se prevé en el PEI, con una duración de cinco años. Se revisaron en la formulación PEI 2017-2021.</p> <p>Evidencias: CARTAS LISTADO PARTICIPANTES TALLER DISEÑO Y TALLER DE SOCIALIACION MISION, VISION y VALORES PEI 2012-2016</p>	<p>No se cuenta con la Formulación del Plan Estratégico 2022-2026</p> <p>No se cuenta con la Formulación del Plan Estratégico 2022-2026</p> <p>No se ha socializado la propuesta del PEI-2022-2026 con grupos de interés</p> <p>No se ha socializado la propuesta del PEI-2022-2026 con grupos de interés</p>

<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>Se ha establecido el Código de Ética Institucional, socializado, y entregado a cada colaborador, también firma de compromiso ético de funcionarios con DIGEIG.</p>	<p>No se ha elaborado ni ejecutado un plan de socialización de manuales y políticas.</p>
<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>Evidencias: CODIGO DE ETICA, COMPROMISO ETICO DE FUNCIONARIOS CON DIGEIG</p> <p>Se ha establecido el Código de Ética y se eligió y juramentó la Comisión de Ética Pública, también firma de compromiso ético de funcionarios con DIGEIG.</p>	
<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Evidencias: CODIGO DE ETICA, COMPROMISO ETICO DE FUNCIONARIOS CON DIGEIG, LISTADO DE PARTICIPANTES</p> <p>Se han elaborado normas, manuales y se han hecho socializar y revisar en la Mesa Técnica Institucional.</p> <p>Evidencias: MANUALES, ACTA MESA TECNICA 9 DE FEBRERO 2018.</p>	

SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se han definido los procesos, se ha revisado el Organigrama Institucional, se han desarrollado y revisado el Manual de Funciones y Descripción de Puesto. Todo en base a los criterios del MAP.</p> <p>Evidencias: ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL, MANUAL DE</p>	<p>No se ha actualizado el Organigrama, Manual Funciones en función de los cambios normativos e institucionales</p>

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>CARGOS Y PUESTOS, MANUAL DE FUNCIONES</p> <p>Se evalúan las prioridades a través del Comité de Calidad Institucional y la mesa técnica, la cual revisa y evalúa en base a los criterios del MAP y su marco normativo. de la Mesa Técnica.</p> <p>Evidencias: Oficio mandatorio de trabajos y constitución Comité de Calidad y Mesa Técnica . La gestión identifica sus acciones articuladas en su PEI y la matriz de cada POA, establece indicadores cuantificables, al igual que la matriz de riesgos de cada POA.</p> <p>Evidencias: PEI 2017-2021, POA 2021/MATRICES</p> <p>La LMD, cuenta con un Manual de Administración y Valoración de Riesgos. Monitorea los procesos a través de la Unidad de Control Interno. Se realizan informes de ejecución trimestral del POA.</p> <p>Evidencias: METODOLOGIA VAR (Valoración y Administración de Riesgos) Autoevaluación CAF realizada y se realiza su actualización, se conformó la Comité de Calidad.</p> <p>Evidencias: Diagnóstico CAF – Acta Comité de Calidad</p>	
--	--	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se elaboró el Manual de Tecnología de la Información. La LMD, ha sido certificada por la OPTIC.</p> <p>Evidencias: MANUAL TECNOLOGIA INFORMACION, CERTIFICACION OPTIC A3 A LA LMD</p> <p>Creación Comité de Calidad y Mesa Técnica, Se creó la Unidad de Seguimiento de Proyectos, Calidad y la Unidad de Control de Normas y Procesos.</p> <p>Evidencias: CIRCULARES, ORGANIGRAMA, ACTAS</p> <p>Se elaboró y aprobó el Plan Estratégico de Comunicación Interna y el Manual de Comunicaciones de la LMD.</p> <p>Evidencias: PEI, COMUNICACIÓN INTERNA Y MANUAL COMUNICACIONES LMD</p> <p>Por ejemplo, la conformación de un nuevo comité de calidad, Mesa Técnica, actualización de planes operativos, actualización de estructura institucional e incorporación de áreas como emprendimiento, genero e inclusión social, entre otras.</p> <p>Evidencias: Actas de reuniones, listas de asistencia, resoluciones y solicitudes.</p> <p>Se han realizados encuentros con los colaboradores a tales fines.</p>	<p>No sea revisado Certificaciones A2, E1. Ni se ha realizado el Plan de acción implementación Gobierno Electrónico Iticge</p> <p>No se ha vinculado el personal a las áreas citadas Comité de Calidad y Mesa Técnica, Se creó la Unidad de Seguimiento de Proyectos, Calidad y la Unidad de Control de Normas y Procesos.</p> <p>No se ha actualizado el plan de comunicación interna y externa</p> <p>No se cuenta con una comunicación sistematizada a los colaboradores, que motiva y que se espera.</p>
--	--	--

	Evidencias: CIRCULARES PARA COLABORADORES, Reporte e informes de actividades.	
--	--	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La MAE en la LMD se involucra personalmente en la gestión participando y apoyando/ Actas, Circulares,</p> <p>Evidencias: Declaraciones Juradas, (con relación a la transparencia), Firma de compromiso ético, ACTAS, CIRCULARES y FOTOS</p> <p>Por ejemplo, estableciendo mecanismos de participación, de mejora y respuestas como buzones de sugerencias, política de despachos abiertos, reuniones interdepartamentales. Formación de Comisión de ética con mecanismos propios e independientes de trabajo y comunicación con el personal.</p> <p>Evidencias: CÓDIGO DE ÉTICA, BUZÓN DE ÉTICA, BUZÓN DE SUGERENCIA, ACTA DE CONFORMACIÓN DE COMISIÓN DE ETICA PUBLICA, PLANES OPERATIVOS DE UNIDADES DE GÉNERO E INCLUSIÓN, Y CULTURA</p> <p>Reuniones quincenales de la MAE, con el personal.</p>	<p>No se cuenta con evidencias como Registro de actas y de asistencia</p>

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Evidencias: Actas y ayudas memorias, CIRCULARES</p> <p>Por ejemplo, se ha realizado un diagnóstico de necesidades de formación y de herramientas de trabajo para buscar soluciones, se ha realizado también una encuesta de clima laboral para identificar mejoras.</p> <p>Evidencias: PLAN DE CAPACITACIÓN PERSONAL / DIAGNOSTICO DE NECESIDADES / PLAN DE COMPRAS - DOTACIÓN DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS, INFORME DE CLIMA LABORAL 2021.</p> <p>Con la realización de Taller de Alineación Estratégica, Talleres de elaboración POA. Capacitación de evaluación del desempeño a directivos, realización de acuerdos y evaluación de desempeño al personal.</p> <p>Evidencias: LISTADO DE PARTICIPANTES DE LAS ACTIVIDADES, ACUERDOS Y EVALUACIONES DE DESEMPEÑO, CIRCULARES</p> <p>Por ejemplo, mediante la distribución del trabajo, la participación en la definición de planes y programas y en el establecimiento de funciones claras para cada puesto.</p> <p>Evidencias: Estructura orgánica, Manual de cargos y puestos MANUAL FUNCIONES, Plan Operativo, comunicaciones y actas.</p>	<p>Reuniones de seguimiento a actividades de áreas al menos quincenal</p> <p>No se han realizado talleres de alineación estratégica con el personal referente a los planes y las evaluaciones que realiza la institución</p>
---	---	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Por ejemplo, la detención de necesidades de capacitación y la formulación de un plan, también el involucramiento del personal en la formación continua que demanda y formula el Estado a través de otros institutos y centros de formación.</p> <p>Evidencias: FOTOS, CERTIFICADOS, LISTA DE PARTICIPANTES, Plan de capacitación. Cartas de presentación a cursos continuos.</p>	<p>No se han actualizado programas de formación que participa el personal. Hacer inventario de cuales programas está activos.</p>
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Por ejemplo, la instalación de mecanismos y espacios de participación como reuniones de consultas, buzones de sugerencias. Así como sentarlo como política en los procedimientos.</p> <p>Evidencias: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA. BUZÓN DE SUGERENCIAS, Actas de reuniones.</p>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Sistema de Evaluación por Desempeño, entrega de incentivos o reconocimientos a personal en eventos colectivos como actividades de fin de año, reuniones de rendición de cuentas, etc.</p> <p>Evidencias: EVALUACIONES DE DESEMPEÑO, Informe de actividades y memorias, actas de reuniones.</p>	<p>No se cuenta con una política de incentivo por desempeño, establecer políticas de reconocimientos individuales y de equipos</p>
<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>A través de la aplicación de políticas de RRHH entre ellas, permisos, licencias, préstamos a empleados con facilidades por el Banreservas, facilidades INAVI.</p>	<p>No se han comunicado las políticas institucionales ante necesidades y circunstancias personales de los empleados. (pasar por spot)</p>

	Evidencias: MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS RRHH, Solicitudes de permisos, préstamos, etc.	
--	--	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 	<p>, A través del Observatorio Municipal se realizan ESTUDIOS, ENCUESTAS, ESTADÍSTICAS y acopio de información sobre los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Informes del área, base de datos, planes operativos y memorias. Por ejemplo, asumiendo la responsabilidad de remitir borrador de proyecto de ley municipal, participando también en la elaboración de la ley de residuos, su reglamento, también el proyecto de ley de ordenamiento territorial, asumiendo además compromisos nacionales como encabezar la capacitación de servidores municipales, la mejora de servicios de cementerios y manejo de residuos.</p> <p>Evidencias: Proyecto de ley de municipal y comunicaciones de organización y remisión, actas de discusiones ley de residuos y proyecto de ley de ordenamiento, comunicaciones, actas de reuniones de configuración de agenda legislativa municipal, también el tablero de metas presidenciales. La declaración estratégica de la institución define sus políticas relevantes, que son</p>	

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>traducidas y alineadas operativamente en el POA.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional 2017-2021, Metas Presidenciales y Lineamientos de la END incorporadas PEI. POA, informes y memorias institucionales.</p> <p>Los productos y servicios están interpretados en la declaración estratégica de la institución, también en los mandatos de la ley 176-07 y están también identificados en la END 20-30 y las metas presidenciales.</p> <p>Evidencias: PEI 2017-2021, Estrategia Nacional de Desarrollo y Metas Presidenciales, Ley 176-07.</p> <p>Comité Ejecutivo integrado (Participan los representantes políticos de los gobiernos locales), a los cuales se rinde cuentas, también en las asambleas anuales de alcaldes, se presenta planes y presupuestos. Al tiempo el Secretario General participa en los concejos de gobiernos del Estado, donde presentan acciones y se recogen sugerencias, también la LMD es monitoreada en temas de control por el MAP, Contraloría, Cámara de Cuentas, OPTI, DIGEIG, monitoreo que repercute en mejoras a la gestión en distintos niveles.</p> <p>Evidencias: ACTAS, RESOLUCIONES COMITÉ EJECUTIVO y de la Asamblea Anual, Sistema de metas presidenciales, Actas de Concejos de Gobierno, entre otros.</p>	
--	---	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Las reuniones del Concejo de Gobierno, la realización de reuniones y seminarios por la agenda legislativa municipal, también en lo referente a la reforma municipal, la transformación del manejo de residuos sólidos municipales en programa Limpio Mi País.</p> <p>EVIDENCIAS: Registro de actividades sobre la socialización de la reforma municipal, Notas y registros entorno a los espacios de coordinación con grupos de interés, Notas de prensa, Memorias.</p> <p>Por ejemplo, con el establecimiento de convenios con el MAP, también con la ONE, el CC35, Con FEDOMU y otras organizaciones e instituciones para hacer coincidencia estratégica en el logro de resultados.</p> <p>Evidencias: Convenios ACTAS O RESOLUCIONES COMITÉ EJECUTIVO Integración de las entidades municipales al Comité Ejecutivo, FEDOMU, ASODORE, FEDODIM. ADOVA</p> <p>Por ejemplo, en asambleas de municipios, encuentros temáticos y territoriales a través de la presencia, la sinergia y colaboración.</p> <p>Evidencias: Reporte de firma de convenios FEDOMU 2021, Reporte de asistencia al acto de entrega de reconocimientos 2021 de Distritos Municipales, fotos y reportes de prensa varios.</p> <p>Con la divulgación a través de nuestro portal web y nuestras redes sociales de información de interés, así también con coberturas de prensa en eventos y actividades concretas.</p>	
--	--	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Evidencias: PORTAL WEB. Enlace Web Gobierno Electrónico. Actualización portal web, Portal Transparencia, Redes sociales e interacción con medios de prensa y comunicación nacional y local A través de por ejemplo de la campaña NUEVA LIGA MUNICIPAL, que se utiliza en las distintas actividades y promociones. También en la colocación del programa Limpio Mi País.</p> <p>Evidencias: CAMPAÑAS PUBLICITARIAS LIMPIO MI PAÍS, Promoción en Radio y TV, Redes Sociales. Impresos y publicidad alegórica a NUEVA LIGA MUNICIPAL</p>	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Se evidencia en la metodología utilizada para determinar la misión, visión y valores se tomaron en cuenta los grupos de Interés relevantes para la Planificación Estratégica Institucional, así como los medios para comunicar propuestas y resultados.</p> <p>Evidencias: Taller PEI. Lista de participantes. Áreas sustantivas, subsecretarías, encargados de áreas, persona operativo etc., Actas de Comité Ejecutivo y</p>	<p>No se han Identificado e interactuar en el nuevo PEI con los grupos de interés</p>

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>Asamblea de Municipios sobre la rendición de cuentas periódicos y anuales Se obtienen informaciones a través de reuniones, encuestas donde los grupos de interés revisan y analizan sus necesidades y expectativas. En sesiones del Comité Ejecutivo, se revisan y analizan necesidades de clientes-usuarios.</p> <p>Evidencias: Reuniones de Trabajo (fotografías) Actas Mesa Técnica. Convocatoria y acta Comité Ejecutivo. Encuesta satisfacción a usuarios 2020 y programación encuesta 2021.</p> <p>Se realizan informes diarios de prensa que se socializan, se cuenta con una unidad de investigación Observatorio Municipal que indaga sobre variables de interés, con un área responsable de hacer encuestas de satisfacción a clientes además de verificar, recolectar y registrar información focalizada al orden Social, Económico, Legal y Demográfico.</p> <p>Evidencia: Base de datos del Observatorio Municipal, informes, memorias, estudios realizados, encuestas, informes de prensa Se realiza por ejemplo a través de los reportes de cumplimiento al plan operativo, las evaluaciones y la memoria institucional.</p> <p>Evidencia: Informes periódicos POA, Memorias, Informes Indicadores de gestión y desempeño de la organización, metas presidenciales.</p>	<p>No se ha desarrollado un sistema de información territorial con boletines e informes de difusión</p> <p>No se realizan cortes para evaluación y mejora POA y metas de desempeño institucional</p>
--	--	--

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Se analiza como parte de la planificación estratégica, estatus situacional de LMD.</p> <p>Evidencia: Método FODA PEI-POA (factores internos y externos) Relación participantes talleres CAF. Se sigue la matriz de riesgo planteada por NOBACI</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>La institución cuenta con objetivos estratégicos que resultan de implementar el ciclo PDCA, el FODA en el desarrollo e implementación de la planificación estratégica. Existe armonía entre los objetivos, la misión, visión y los valores de la organización, con la Estrategia Nacional de Desarrollo y los lineamientos de la reforma municipal. El POA cuenta con su matriz de riesgo institucional.</p> <p>Evidencia: Plan Operativo, Plan de Gestión de Riesgos, Plan Estratégico.</p> <p>La LMD involucra a sus grupos de interés en el desarrollo de sus estrategias y productos por ejemplo Plan Estratégico y Planes Operativos. Los planes sometidos por la Secretaría General al Comité Ejecutivo. Planes y programas que priorizan necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: El POA y los Manuales diseñados por las áreas. Convenios de</p>	<p>No están actualizadas la misión, visión y distintos objetivos en la formulación del nuevo PEI</p>

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>articulación y reportes de prensa sobre el particular</p> <p>Se evalúa y revisan las tareas asignadas junto con los grupos de interés en términos de resultados y efectos (Impacto) a través de reuniones técnicas (comité de calidad), pero también políticas. (comité ejecutivo, concejo de gobierno)</p> <p>Evidencia: Actas comité de calidad. Informes de Sectoriales que apoyan proceso de mejoras en la LMD. Supervisión de la Contraloría General de la República. Evaluación NOBACI. MAP apoya evaluación a través del Método CAF, SISMAP (Función Pública-SISMAP Servicios. Encuestas de satisfacción de servicios.</p> <p>Las áreas con productos en el POA cuentan con asignaciones presupuestarias para cumplir sus metas.</p> <p>Evidencia: POA-Presupuesto. Plan Anual Compras. Acuerdo Cooperación Programas Especiales.</p> <p>Se evidencia que las áreas sustantivas y el equipo técnico programan reuniones para equilibrar tareas y recursos reduciendo las presiones de grupos sociales (auditoria social)</p> <p>Evidencia: Solicitud recursos- Modificación presupuestaria. Órdenes de compras. Pago a prestaciones laborales. Solidaridad en Préstamos bancarios. Incentivos y bonos</p>	
---	--	--

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>La entidad involucra a sectores externos en sus procesos. Cuenta con una política de puertas abiertas en sus procesos de licitaciones públicas. El PEI-POA considera la responsabilidad social como parte de sus acciones. Inducción y formación en gestión y manejo de residuos; reciclaje-Organización de Comités y Juntas de Vecinos. Puntos limpios en escuelas. Inclusión de grupos vulnerables y promoción económica local. Evidencia: Informes Limpio Mi País, Unidad de Género, Juventud y Emprendurismo</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 	<p>Se evidencia en el POA que existe una definición de prioridades y planes con un marco temporal de tiempo de un año. Evidencia: Se involucran a todos los actores estratégicos del POA, mediante reuniones para socializar acciones estratégicas, entre ellas, mejora en la estructura organizativa.</p> <p>Se evidencia que la entidad monitoriza a través de su Comité de Calidad y el equipo técnico de las NOBACI los objetivos del PEI-POA.</p> <p>Evidencia: POA y PEI, responsabilidades de las áreas a través de productos asignados. La Estructura administrativa responde a las necesidades de los Planes y misión de la LMD. Reuniones MAP</p> <p>La LMD cuenta con funciones claramente establecidas en el Manual de Funciones. El POA desglosa productos con actividades y relación de los resultados que se esperan alcanzar por productos.</p> <p>Evidencia: POA y manual de funciones</p> <p>La estructura y el plan de comunicar los objetivos, planes y proyectos de la institución, están en funcionamiento: Manual de comunicación. Comunicaciones internas; Circulares, correos electrónicos, memorando. Informes de Equipo Técnico</p>	<p>Realizar programa de inducción al personal</p>

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se realiza seguimiento y monitoreo trimestral al POA dando cuenta de logros alcanzados.</p> <p>Evidencia: Informe semestrales y memorias Institucionales.</p> <p>Se evidencia en el POA y Manuales de LMD, el uso del método de medición que promueve la NOBACI, el CAF y el SISMAP PODER EJECUTIVO.</p> <p>Evidencia: SISMAP, NOBACI, METAS PRESIDENCIALES.</p> <p>Se evidencia a través la actualización de los instrumentos de planificación y gestión y está contenido en el manual de planificación.</p> <p>Evidencia: Actualización POA, CAF, y PEI, Manual de Planificación Estratégica. Manual de Políticas de Control Interno.</p>	<p>No se ha desarrollado un sistema automatizado de gestión de logros y avances estratégicos y operativos</p>
---	---	---

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Implantación de plan de formación y la participación en benchlearning/benchmarking del sector municipal en últimos 4 años.</p> <p>Evidencia: Planes e informes de capacitación del personal, SISMAP. Registro de asistencia a benchlearning/benchmarking municipales.</p>	<p>No sea desarrollado un plan de estimulación de la cultura de innovación a partir de un taller para la definición.</p>
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de</p>	<p>Se mantiene un control en los cambios generados en la entidad y sus servicios a</p>	

<p>innovación y cambio.</p>	<p>través del mantenimiento de las NOBACI, los informes del comité de calidad y la adopción de formularios para registros de mejora.</p> <p>Evidencia: Seguimiento al POA, SISMAP, NOBACI.</p>	
<p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se realizan encuentros y reuniones técnicas para mejorar procesos que tengan que ver con la innovación y el uso de las tecnologías. El PEI –POA cuenta con la línea referida a este producto.</p> <p>Evidencia: Portal web, y sub-portal transaccional, POA. SISMAP MUNICIPAL-servicios</p>	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la LMD, cuenta con instrumentos y manuales que les permite asegurar la calidad de sus procesos (eficiencia-eficacia).</p> <p>Evidencias: Manuales y Guía para la Implementación y Mejoramiento de los programas del MAP 2014. Uso de la PDCA (Planificar, Desarrollar – Hacer; Controlar y Actuar para el desarrollo de la planificación Estratégica. Falta lograr la implementación del SISMAP y la Carta Compromiso</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se cuenta con un presupuesto alineado con POA 2021</p> <p>Evidencia: Presupuesto 2021 y POA 2021</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Por ejemplo el equilibrio en las reuniones de trabajo funcionarios de staff, encargados de áreas, directores, subsecretarios y Secretario General y personal operativo en</p>	

	<p>procesos de inducción y rendición de informes. Desde la Comisión para la Reforma del Sector Municipal, la alta dirección de la LMD escucha, participa y observa propuestas y recomienda.</p> <p>Evidencia: Informe Rendición de Cuentas del Secretario General, Registros e informes de actividades</p>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La LMD promueve y propicia el uso de diversas herramientas tecnológicas y sistemas que contribuyen a incrementar la eficiencia y transparencia de los servicios financieros</p> <p>Evidencia: La Interconexión del proceso de licitaciones públicas con el Portal Web de la DGCP. Portal transparencia, redes sociales, portal SISMAP servicios.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las</p>	<p>Por ejemplo, al realizar la planificación de los recursos humanos y estar está inserta en los planes operativos.</p>	

<p>necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>Evidencias: Informe mesa técnica, POA Institucional por Áreas 2021, Planificación de RRHH, Contratación del personal SISMAP</p> <p>La propia existencia de los manuales, procedimientos y políticas de RRHH, de la institución, así como de la propia Ley de Función Pública y otras legislaciones en la materia. También por la aplicación de estos instrumentos en la LMD.</p> <p>Evidencias: Dentro del Plan Estratégico y Procedimientos de Recursos Humanos basados en la normativa de la ley 41.08, Permisos especiales para estudios, maternidad, otros.</p> <p>Con la definición de las funciones de los puestos y cargos, las responsabilidades y tareas, su inclusión en los contratos de trabajo.</p> <p>Evidencias: Manual de cargos y manual de funciones, contratos de trabajo.</p> <p>Por ejemplo, con la aprobación de una política, manuales y procedimientos del Departamento de Recursos Humanos y su cumplimiento progresivo.</p> <p>Evidencias: Políticas de RRHH basado en la normativa 41-08 y su reglamento, planes operativos del área, Diagnósticos de RRHH, Plan RRHH, Acuerdos y Evaluación de desempeño.</p> <p>A través de la realización de acuerdos y evaluaciones de desempeño con el personal.</p> <p>Evidencias: Acuerdos y Evaluación de desempeño, política de incentivos.</p>	<p>No se cuenta con una política de incentivo institucional</p>
---	---	---

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Por ejemplo, manual de funciones, contratos. Evidencias: Manual de puestos y funciones institucional, contratos</p> <p>Por ejemplo, realizando el diagnóstico de necesidades tic, encuesta de clima y acciones de mejoras. Evidencias: Dirección de tecnología y el convenio con OPTIC para la estandarización del portal y presentación de los servicios, Plan de compras, Informe de necesidades tic, informe de clima laboral.</p> <p>Por ejemplo, con la incorporación de acciones de inclusión con acuerdos con CONADIS, habilitación de la oficina de genero e inclusión, emprendimiento y la creación de políticas municipales al respecto. Así como la realización talleres con encargados y personal sobre conceptos básicos de género. Evidencia: Nómina, informe de reestructuración de organigrama y funciones, asistencia de charlas y talleres de género e inclusión.</p>	<p>No se ha realizado Plan de implementación priorizado.</p> <p>No se cuenta con una política de inclusión laboral.</p>
---	---	---

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Por ejemplo con al realizar los acuerdos y las evaluaciones del desempeño al personal, así también la detención de necesidades de capacitación.</p>	

	Evidencias: Relación de expedientes, selección y reclutamiento, evaluaciones de desempeño laboral. Informe Detención de Necesidades de Capacitación 2021.	
2. Debatar, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	A través de los mensajes de apertura de trabajos de nueva LMD, para transformación de la institución, así como la comunicación oficial de pasos importantes del proceso. Evidencias: PEI y POA Plan de Capacitación.	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	Existe el plan de capacitación formulado para los servidores internos, sobre la base de instrumentos de captación de datos que incluyen la consulta directa al personal. Evidencias: Informe Detención de Necesidades de Capacitación, Plan de Capacitación 2021, PEI y POA	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Por ejemplo, con formación focalizada a este tema, también en el involucramiento en las responsabilidades gerenciales de la persona. Evidencias: Talleres impartidos a las federaciones, alcaldes y servidores de la LMD, Designación de comisiones de trabajo.	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).		No se evidencia
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Evidencias: Designaciones de personal	No se estimula la movilidad interna, ni se publican vacantes internas, para dar oportunidad al personal
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por	Por ejemplo con la habilitación de un aula virtual icam.edu.do y un espacio físico para la docencia virtual.	

medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Evidencias: Plan de capacitación, Aula virtual ICAM, Aula Virtual INAP, entre otras.	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Acciones contenidas en el POA sobre género, inclusión, así como las actividades realizadas sobre estos temas. Evidencias: Ver informes de asistencia y plan de actividades formativas, POA 2021	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No se realizan evaluaciones de impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas con enfoque costo-beneficio.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se realizan planes de promoción de carreras para mujeres.

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Existe una encuesta de clima laboral, buzón de sugerencias tanto ético como de recursos humanos, hay un chat para difusión de noticias e informaciones institucionales, y las áreas se reúnen para las tareas de las mismas. Evidencias: Informe de clima laboral, Chat interno, registro de reuniones de áreas.	No se realizan evaluaciones y seguimiento de seguimiento de los canales de comunicación para verificar su efectividad.
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Creación de las mesas de trabajo para el desarrollo del POA institucional. Uso del buzón de sugerencia. Implementación del CAF participativo.	

	Evidencias: Circulares, designación de mesas de trabajo, buzón de sugerencias.	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Creación de las mesas de trabajo para el desarrollo del POA institucional. Formulación de planes de mejora. Evidencias: Informes de elaboración del POA.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Con la creación de las mesas de trabajo del POA institucional, alineado el mismo con el PEI. La medición se da con el instructivo de la mesa técnica, el informe trimestral del POA, también con la realización de Acuerdos y evaluaciones de desempeño. Evidencias: Informes elaboración POA 2021, Acuerdos de desempeño y evaluaciones.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Con la realización periódica de encuestas de clima y sus planes e informes de mejora. Evidencias: Encuestas e informes de clima organizacional e informes de mejora 2018, 2019, 2021.	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Con la habilitación de mecanismos de expresión, como el buzón de sugerencias, así como recoger insumos en encuesta de clima. Evidencias: Buzón de sugerencias, Procedimiento del manejo del buzón, Encuesta de Clima organizacional.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Señalización y ubicación de dispositivos de prevención de riesgo de seguridad, Contratación de personal de salud para la asistencia a los empleados Evidencias: Manual de seguridad interna y manual ambiental e informes de implementación.	No ha planificado ni introducido en el POA de acciones en salud y gestión de riesgo para la seguridad laboral.

<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Por ejemplo con la sesión de permisos ante diversas situaciones, licencias, autorizaciones, ayudas. Evidencias: permisos asignados, Circulares y resoluciones en función del estado de emergencia por covid-19. Licencias de maternidad y paternidad.</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Atenciones especiales a los empleados con situación de salud desfavorable Reuniones y convenios para acciones en conjunto con CONADIS, PNUD. Evidencias: Reporte de asistencia a personal con necesidades, notas de prensa, convenios.</p>	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Por ejemplo mediante el reconocimiento público en reuniones y eventos, premiación en actividad anual de todo el personal. Evidencias: Reconocimiento al Mérito realizado, informe de actividades de fin de año.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>La LMD gestiona sus objetivos e intereses con otras organizaciones para lograr sus objetivos estratégicos, en función a los planes de trabajo. Federaciones de Municipios, Asociaciones, Sociedad Civil. Ministerios rectores de sistemas estratégicos</p>	

	a nivel interno, Medio Ambiente; seguridad (Interior y Policía). Proveedores de productos y servicios Evidencia: · POA. · Convenios	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	La institución desarrolla y gestiona acuerdos para apoyar servicios que tienen un amplio componente de responsabilidad social, de seguridad y desarrollo económico. Acuerdo con Bomberos. Interior y Policía. Mancomunidad del Gran Santo Domingo para impulsar mejoras en vertedero. Evidencia: En 2021 se han realizado convenio con MAP, FEDOMU, MIP, MOPC, DGEIG, DGA, CC35, Distribuidoras de Electricidad, ETC.	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	La institución desarrolla y apoya la organización de diversas actividades que promueven la colaboración especializada de sectores con programas vinculados a sus servicios y objetivos estratégicos. Evidencia: Mesa de trabajo MAP-LMD-FEDOMU, Limpio Mi país y PROPREP. Con Ministerio de la Mujer, Con Ministerio de Interior y Policía.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Los resultados de alianzas se monitorizan en las actas de las reuniones y talleres de trabajo. Evidencia: Informes POA y memorias institucionales	No se ha sistematizado el seguimiento a convenios con el área responsable.
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se realiza.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	En los convenios suscritos se especifiquen las responsabilidades de las partes.	

	Evidencia: Convenios disponibles en consultoría jurídica.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Compras a través del portal transaccional de la DGCCP. Además de la programación de concursos públicos para la contratación de personal a través del portal CONCURSA. Evidencia: Portal transaccional, Portal concursa	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	La entidad ha participado en diferentes actividades focalizadas a compartir experiencias. Seminarios, Congresos, Talleres con Mancomunidades. Evidencia: Registros e informes de participación en eventos nacionales e internacionales. Asamblea Anual de Municipios.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La selección de proveedores se realiza aplicando la normativa establecida para cada procedimiento ajustado al catálogo de bienes y servicios, que pública la DGCP. Se cumplen los requerimientos de la Ley 340/06 y Reglamento 543-12. Pliego Condiciones. Evidencia: Portal Transaccional,	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	Por ejemplo, el establecimiento de canales abiertos de información. Evidencia: Portal Web, Redes sociales, Oficina de Libre Acceso a la Información.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones	Creación unidad presupuesto participativo municipal. Creación de Comité Consultivo.	

ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	Evidencia: Resolución comité ejecutivo Enero 2021.	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	La entidad impulsa, colabora y promueve iniciativas para involucrar a los ciudadanos clientes en el diseño de procesos y toma de decisiones. Apoya, los eventos de capacitación del Presupuesto Participativo. Asigna recursos a Federaciones y Asociaciones para entregar servicios de capacitación. Promueve espacios de participación (Asamblea de Municipios). Evidencia: Transferencia de fondos, Informe de actividades y memorias institucionales.	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Con la habilitación de espacios para la expresión de usuarios y colaboradores como buzones. Evidencia: Buzón físico de quejas y sugerencias, buzón digital y 311; con política y publicación de estadísticas.	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	Mediante procesos informativos y de comunicación claramente establecidos como portal web, de transparencia, chat, informes. Evidencia: Portal Transparencia, Portal Web, Canales internos de comunicación como chat. Informes o Memorias Institucionales.	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	Dando participación a los usuarios en la prestación y configuración de servicios como programa Limpio Mi País, mediante encuestas de satisfacción y reuniones participativas.	

	Evidencia: Plan Limpio Mi país, Convenio con FEDOMU, El POA, Encuesta de satisfacción de los usuarios.	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Mediante incorporación de servicios en Portal Web, Informes de seguimiento a servicios. Avances Carta de Servicio o de compromiso. Evidencia: Portal web, Informe de servicios	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Se cuenta y se mantienen establecidos canales de comunicación con las comunidades, que permite, medir y determinar la forma de evolución de los servicios ofertados y su necesidad de mejora. Encuesta de satisfacción. SISMAP servicios. Mesa de trabajo interinstitucional MAP-FEDOMU-LMD, Comité Ejecutivo donde participan los clientes-ayuntamientos. Evidencia: Informe de encuesta de satisfacción, Convenio LMD-MAP-FEDOMU- INFORMES DE CONVENIO.	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	Mediante la formulación de Planes Operativos articulados a un Presupuestos anual, ambos aprobados por asamblea de alcaldes anuales. Evidencias: PEI, POA, Manual de Políticas Control Interno y Presupuesto. Plan de compras y contrataciones, vinculado a la planificación.	

2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Mediante la aplicación de la metodología VAR en decisiones administrativas y financieras. Evidencias: Manual y procedimientos ministrativos, Informes de área.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Mediante la publicación de informes financieros en portal web, y compras en portal transaccional y la realización de informes periódicos. Evidencias: Reporte de Ejecución esupuestaria/ Ver Página WEB, Portal de ansparencia	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No se realiza.
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	La administración y finanzas utiliza sistemas que permite planificar y gestionar los recursos. Evidencias: Sistema de gestión esupuestario, de recursos humanos. El esupuesto, pero no aplica en lo referente a esupuestos plurianuales, de género y versidad Costo.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Por ejemplo, la definición de funciones y tareas y responsabilidades a un equipo de trabajo. Evidencias: Organigrama, manual de nciones, tareas y responsabilidades.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Mediante la aplicación de procedimientos y políticas públicas de control y gestión financiera tanto nacionales como particulares a la institución y fundamentando decisiones en la aplicación metodología VAR. Evidencias: Manual, políticas y ocedimientos administrativos-financieros,	

	yes nacionales de administración y finanzas públicas.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Por ejemplo en la realización de los informes financieros y las auditorías internas y externas. Evidencias: Informes financieros, auditorías	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>Por con la elaboración de manuales y procedimientos de gestión documental y de gestión tic.</p> <p>Evidencias: Manual de Procedimientos TI y Manual de Gestión de Documentos por ejemplo con la estandarización y certificación de los portales web, aulas virtuales de formación y existencia de un banco documental de la institución.</p> <p>Evidencias: Portal web, Manual de Comunicaciones y Plan de Comunicación Interna, Buzón de Denuncias, Oficina de Archivo y Correspondencia, Oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p>Con el seguimiento a las incidencias, control de crisis y acciones de contingencia previstas y realizadas, desde los procedimientos y manuales de comunicación.</p> <p>(SI) Con la realización de los planes de incidencia y de comunicación estratégica.</p> <p>Evidencias: Manual de Comunicaciones y Plan de Comunicación Interna. Plan de</p>	<p>No se ha desarrollado el sistema documental con orientación a la continuidad de actividades, procesos y objetivos estratégicos.</p>

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>comunicación externa. Informes y memorias.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional y planes de comunicación.</p> <p>Con la realización de los planes de incidencia y de comunicación estratégica.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional y planes de comunicación.</p> <p>Por ejemplo el correo institucional, Pantallas fijas con mensajes, reuniones internas, chat interno.</p> <p>Evidencias: Manual de Comunicaciones y Plan de Comunicación Interna, Correo institucional, Murales de áreas, Pantalla en Lobby, Mensajería interna, Reuniones, Redes Sociales</p> <p>Mediante la creación de mecanismos de información abiertos, como el portal web.</p> <p>Evidencias: Página Web, Memoria Anual, Portal Observatorio Municipal, Aula Virtual y Web ICAM.</p> <p>Mediante archivo expediente de cada empleado, registro de actividades, informes periódicos.</p> <p>Evidencias: Manual de TI, Acuerdo de confidencialidad. Gestión de documentación.</p>	<p>No se ha detectado experiencia en el personal para programar talleres o coaching</p>
---	--	---

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando</p>	<p>Mediante la implicación de sistemas en la gestión de procesos y servicios que requieren tic.</p> <p>Evidencias: PEI Y Manual De Políticas De Control Interno, Portal web, portal observatorio-SISMAP, portal icam, aula virtual.</p> <p>Por ejemplo, en la evaluación del índice Iticge realizado por la OPTIC, pero que de manera interna se da seguimiento.</p> <p>Evidencia: Reportes ITICGE.</p> <p>Se ha realizado un manual de tecnología.</p> <p>Evidencias: Manual de Procedimientos de TI</p> <p>Por ejemplo con la inclusión de sistemas y tecnologías para servicios y procesos como la educación y asistencia a los gobiernos locales, también para los procesos administrativos.</p> <p>Evidencias: Sistema financiero y de recursos humanos, aula virtual, plataforma SISMAP, servidor propio, redes y telefonía. Laboratorio Virtual.</p> <p>Por ejemplo, con la inclusión de los servicios vía portal web, la disponibilidad de su</p>	<p>No se ha implementado seguimiento a uso seguro, eficaz y eficaz basado en las capacidades de las personas.</p> <p>No se ha sistematizados la gestión de procesos, la planificación y el seguimiento de tareas.</p> <p>No se ha sistematizado la gestión de servicios en tic</p>

<p>el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>solicitud en línea, así como su estandarización.</p> <p>Evidencia: Portal web, plataforma observatorio municipal . Por ejemplo, con la inclusión de los servicios vía portal web, la disponibilidad de su solicitud en línea, así como su estandarización.</p> <p>Evidencia: Portal web, plataforma observatorio municipal Por ejemplo, la actualización de las Normas NORTIC.</p> <p>Evidencias: Convenio con la OPTIC y la Certificación A2 y otras. Por ejemplo con medidas administrativas de uso eficiente de recursos.</p> <p>Evidencias: Manual de Gestión Ambiental, circular manejo eficiente de recursos.</p>	<p>Adoptar NORTIC A5 sobre servicios</p>
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>Creación de cuatro delegaciones regionales, plan de remozamiento de la infraestructura. Contemplado en el PEI y conjunto de servicios en el portal</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local. 	<p>Evidencias: PEI, Portal web. Procedimiento y contratación de creación de cuatro delegaciones regionales.</p> <p>Mediante la intervención de áreas acorde a necesidades.</p> <p>Evidencias: Informes de readecuación de espacios y áreas, memorias institucionales.</p> <p>Por ejemplo aplicando un plan de mantenimiento incluso preventivo.</p> <p>Evidencias: Plan de Gestión Ambiental, plan de compras y planta física.</p> <p>Mediante la planificación y mantenimiento de estos recursos, por ejemplo</p> <p>Evidencias: Plan de Gestión Ambiental, informes de transportación y planta fija.</p> <p>Mediante la realización de diagnósticos para la mejora de la infraestructura física y planificar la intervención.</p> <p>Evidencias: Plan de intervención, Plano de acceso al parqueo de la Institución, disponibilidad de estacionamientos y acceso a transporte público.</p> <p>Mediante la estandarización y regulación de los activos.</p> <p>Evidencias: Manual de Procedimiento de Activo Fijo y Manual de Política de Control Interno</p> <p>Por ejemplo, utilización de los salones, aulas y espacios para actividades como elecciones,</p>	<p>No se ha incluido en proyecto de remozamiento general a ni observados criterios de distribución acorde a expectativas de usuarios y para uso eficiente, rentable y sostenible de instalaciones.</p> <p>Plan de accesibilidad del edificio con criterios de inclusión.</p>
--	---	--

	<p>seminarios y otras actividades de la comunidad y grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Evidencias de actividades que se realizan dentro de la LMD de otras Instituciones, Federaciones, Junta Electoral, etc.</p>	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>En el Manual de Planificación Estratégica de la Institución contamos con una guía para identificación y documentación de procesos. El Mapa de Procesos está realizado, pero no el manual de procedimientos.</p> <p>Evidencia: Mapa de procesos misionales, Manual de Planificación.</p> <p>Mediante Manual de áreas, manual de funciones</p> <p>Evidencia: Mapa de procesos, Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, Manual de Procedimientos de Recursos Humanos, Manual de Procedimientos de Compras y Contrataciones.</p>	<p>No se ha elaborado el Manual de Procedimientos.</p>

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>Lo tenemos contemplado en el Manual de Políticas; y para analizar y evaluar los riesgos se diseñó la Metodología de Valoración y Administración de Riesgos VAR,</p> <p>Evidencia: Plan Operativo Anual, Mapa de procedimiento, Estadística de servicios y Plan Estratégico.</p> <p>Para asegurarnos, lo tenemos plasmado en el Manual de Política de Control Interno, el POA y el Manual de Procedimientos de Planificación Estratégica</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico, Plan Operativo, Evaluaciones trimestrales, semestrales y anuales de seguimiento y rendición de cuentas.</p> <p>Mediante aplicación de Encuesta de Satisfacción, Buzón de quejas y sugerencias, libre acceso a información, portal 311 en línea, Acuerdos de desempeño laboral, planes de mejora de servicios.</p> <p>Evidencia: Informes de encuesta de satisfacción, estadísticas y memorias institucionales</p> <p>Mediante a asignación de recursos a los productos y áreas de trabajo mediante la planificación operativa y su traducción en el presupuesto anual.</p> <p>Evidencia: Presupuesto anual, plan operativo, plan de compras</p> <p>Actualización de servicios y procesos verificados a través de circulares, capacitaciones, como los de observatorio, los de gestión y los de género, emprendimiento.</p> <p>Evidencia: Circulares, informes sobre cambios o adición de servicios.</p>	<p>No se ha habilitado en portal un registro de circulares, resoluciones, comunicaciones de interés a nuestros usuarios.</p>
---	---	--

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Para monitorear tenemos los lineamientos establecidos en el Manual de procedimientos de TI y para evaluar el impacto, se diseñaron los formularios de servicios.</p> <p>Evidencia: Manual Tics</p> <p>Se participa en benchlearning municipal junto a los grupos de interés como FEDOMU, MAP, etc. También se organización acciones de formación de relevancia nacional e internacional.</p> <p>Evidencia: Contratación de Consultores Nacionales e Internacionales, y Acuerdos con Universidades, Maestrías etc. Informes operativos.</p>	<p>Elaborar Carta compromiso</p> <p>No se han producido informes de impacto de aplicación de las TIC en servicios.</p>
---	---	--

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Mapa de producción elaborado con identificación de servicios.</p> <p>Evidencia: MAPA DE PROCESOS CLAVES, SERVICIOS EN PORTAL WEB, CATALOGO DE SERVICIOS, MAPA DE PRODUCCION.</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de</p>	<p>Por medio de encuestas contempladas en el Plan Operativo, a través del Buzón de sugerencia y a través de las reuniones realizadas en el Comité Ejecutivo y La Mesa Técnica, se puede ver en las Actas.</p>	

diversidad, etc.).	Evidencia: Plan operativo, Registro y actas de reuniones, informes de encuesta satisfacción	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Por medio de encuestas contempladas en el Plan Operativo, a través del Buzón de sugerencia y a través de las reuniones realizadas en el Comité Ejecutivo y La Mesa Técnica, se puede ver en las Actas, Acuerdos de cooperación con clientes. Evidencia: Informe de encuesta de satisfacción, memorias	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Los registros de participación en la Socialización con las Autoridades Municipales. (Nuestros Clientes) y Socialización e Inducción con los empleados. Proceso de inducción a nuevas autoridades. Evidencia: Registros de asistencia	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Está contemplado en el Plan Estratégico y en el Plan de Comunicación Institucional. Registro de actividades de socialización y presentación de nuevos servicios o cambios, eje. Emprendedurismo, SISMAP, etc.	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	Contemplado en el Plan de Comunicación Institucional, Manual de Procedimiento de Comunicación y en los Procedimientos de la Oficina del Libre Acceso a la Información OAI. Portal Web, Redes sociales, plataforma SISMAP servicios, Web Limpio Mi País.	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	Por medio de publicidad en los diferentes Medios de Comunicaciones y a través de la página WEB. Nuestros usuarios son los gobiernos locales, la accesibilidad está dada según sus necesidades.	

8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Por ejemplo, instalación de buzones de sugerencias virtual y físico con política de funcionamiento y estadísticas de uso. Evidencia: Buzón de Sugerencias, buzón en línea-portal 311. Informe y registros de uso.	
---	---	--

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Por ejemplo, con la identificación, priorización, estandarización y caracterización de los servicios. Evidencia: Portal web lmd.gob.do	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Mediante la realización de alianzas y convenios con grupos de interés. Evidencia: Convenio con FEDOMU, Map, ONE, MESCYT, CC35, MOPC, entre otros.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Por ejemplo con el Convenio y línea de trabajo con 911, Plataforma interoperable LMD-MAP con el SISMAP, Portal Transaccional, Portal Transparencia. Evidencia: Convenios, Portales SISMAP, Transaccional y Transparencia	
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	Mediante Encuesta de Satisfacción que realiza el MAP a municipios, y la mesa de trabajo por el SISMAP MUNICIPAL. Evidencia: SISMAP Municipal, Acuerdo MAP-FEDOMU LMD, Informe de satisfacción usuarios	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Mediante el Comité de Compras y Contrataciones, Portal Transaccional, Unidad de Compras, Relación de correos y chat con suplidores Evidencia: Portal transaccional, Registros en unidad e compras.	

6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).		No se ha formulado los incentivos para la creación de procesos inter-organizacionales compartiendo servicios y procesos.
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).		No se cuenta con mecanismos y cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización.

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>En este aspecto, la encuesta arrojó que un 89.7% valora entre 8 y 10, en una escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor valoración y 1 la peor.</p> <p>Evidencia: Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020.</p> <p>En este aspecto, la encuesta arrojó que un 89.6% valora entre 8 y 10, en una escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor valoración y 1 la peor.</p>	

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Evidencia: Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020. En este aspecto, la encuesta arrojó que un 89.3% valora entre 8 y 10, en una escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor valoración y 1 la peor.</p> <p>Evidencia: Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020. En este aspecto, la encuesta arrojó que un 89.6% valora entre 8 y 10, en una escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor valoración y 1 la peor.</p> <p>Evidencia: Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020. En este aspecto, la encuesta arrojó que un 88.4% valora entre 8 y 10, en una escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor valoración y 1 la peor.</p> <p>Evidencia: Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020.</p> <p>En este aspecto, la encuesta arrojó que un 89.8% valora entre 8 y 10, en una Pág. 37 50 escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor valoración y 1 la peor.</p> <p>Evidencia: Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020.</p>	<p>No se ha aplicado encuesta correspondiente a este tipo de medición.</p> <p>No se ha medido.</p>
--	--	--

8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.	En este aspecto, la encuesta arrojó que un 86.9% valora entre 8 y 10, en una escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor valoración y 1 la peor.	Incluir en medios futuros de medición de la satisfacción, la opinión de los usuarios respecto a la frecuencia con que se le aplica medios de opinión.
9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.	Realizada una primera encuesta en el año 2020, está prevista la aplicación de una segunda encuesta en 2021. Evidencia: Plan operativo 2018, 2019,2020 y 2021. Portal Web.	
10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	(Si) En este aspecto, la encuesta arrojó que un 88.4% valora entre 8 y 10, en una escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor valoración y 1 la peor. Evidencia: Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020.	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Se realizan actividades de implicación de los grupos de interés, pero no se sistematizan las informaciones para estimar ratios de participación. Evidencias: Memorias institucionales	Sistema de información con énfasis a ratios de resultados en participación de los grupos de interés
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Se reporta y se atiende el 100% de las quejas y solicitudes, evidencia en la publicación del portal transparencia. Evidencia: Estadísticas institucionales.	No se ha elaborado ratios de sugerencias implementadas
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Por ejemplo, un 43% de gobiernos locales habilitados usan plataforma SISMAP	Monitorear y analizar ratios de utilización de otros canales de atención a usuarios.

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>servicios www.observatoriomunicipal.gob.do para la asistencia técnica, documentación y carga documental en línea. Evidencia: Portal observatorio municipal, informes del area</p> <p>Encuesta de satisfacción con 90% de confianza y 8% error admisible un total de 70 gobiernos locales de 199 que recibieron servicios. En la encuesta de clima 2021, La muestra definida tiene en cuenta un error general de 2.8 %, con un nivel de confianza del 99% y 209 personas entrevistadas de 231.</p> <p>Evidencia: Reporte de encuesta satisfacción a usuarios y de clima laboral 2021.</p>	<p>No se ha medido</p>
---	--	------------------------

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>(SI) La institución ha definido un horario de atención a servicios de 8:00 am a 4:00 pm, observable en el portal web y catálogo de servicios, Al tiempo, el Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020.</p> <p>En este aspecto, la encuesta arrojó que un 87% valora entre 8 y 10, en una escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor Valoración y 1 la peor.</p>	

2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	<p>Evidencia: Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020 (Si) Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020. En este aspecto, la encuesta arrojó que un 85.8% valora entre 8 y 10, en una escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor valoración y 1 la peor.</p>	
3. Costo de los servicios.	<p>Evidencia: Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020 (SI) En Catálogo de servicios, servicios en su generalidad son gratuitos a nuestros usuarios.</p>	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	<p>Evidencia: Catálogo de servicios, Portal web (Si) Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020. En este aspecto, la encuesta arrojó que un 86.9% valora entre 8 y 10, en una escala del 1 al 10, siendo 10 la mejor valoración y 1 la peor. En el portal web, están identificados los responsables de los distintos servicios que ofrece la institución.</p> <p>Evidencia: Informe de primera encuesta satisfacción de la calidad de los servicios a los usuarios, marzo 2020</p>	

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Si. Por ejemplo. Existen 11 canales de información, citamos: Portal Web, Tres redes sociales, Portal Transparencia, Libre Acceso Información, Buzón en línea 311, Buzón Físico, Portal Sismap municipal servicios, Oficinas de atención directa al usuario, Portal transaccional.</p> <p>Evidencia. Portal Web, redes sociales, Portal Transparencia, Libre Acceso Información, Buzón en línea 311, Buzón Físico, Portal Sismap municipal servicios, Oficinas de atención directa al usuario, Portal transaccional.</p>	<p>No se han definido ratios de eficiencia de canales de información.</p>
<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Si. El 100% de los servicios e informaciones cada uno de ellos está disponible en el portal web, el catálogo de servicios públicos del MAP y se difunden de manera sistemática y periódica por las redes sociales, así como estadística de prestación en el portal transparencia.</p> <p>Evidencia: Portal web, portal observatorio servicios públicos</p>	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>		<p>Realizar carta de servicio o de compromiso, actualmente en proceso.</p>
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>		
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Si. Se disponen de 11 canales de información sobre servicios a usuarios, monitoreados de manera interna y externa a través de las instituciones control del Estado, estos seguimientos involucran a la autoridad mayor de la institución, se busca que la información esté actualizada y sea la necesaria para los usuarios y cualquier ciudadano. Ej. Portal Web, Transparencia y Libre acceso.</p> <p>Evidencia: Portal transparencia y su evaluación, portal web y redes sociales</p>	<p>No Aplica, por el tipo de servicios que brindamos</p>

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Sí. Número máximo de 15 días, en desde el año 2019 se procesaron 29 solicitudes de información, con un 100% de respuestas dentro de plazo de 15 días, también se externó 1 reclamación, siendo respondida en tiempo oportuno. Esto verificado en el portal web en estadísticas 311 y estadísticas de oficina de libre acceso a la información pública.</p> <p>Evidencias: Estadísticas institucionales.</p>	<p>No se han sistematizado las estadísticas de atención a quejas en buzón físico y a través de redes sociales.</p> <p>No se ha medido.</p> <p>No hay carta compromiso. En proceso de elaboración para definir estándares.</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>(Si) Grado de satisfacción general entre 8 y 10, de un 84.6 % que se manifiestan como los valores que representan la mayor satisfacción; de parte de nuestros usuarios.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional 2021 se encontró que un 62.13% de los colaboradores percibe como alto o muy alto su nivel de satisfacción y pertenencia con la institución; así un 71.29% valora como alto o muy alto su</p>	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>satisfacción con el trabajo que realiza en la LMD.</p> <p>Evidencia: informe de encuesta de clima organizacional 2021 Si. El 100% de las áreas de trabajo es consultada para la definición de las tareas operativas orientadas a la visión de la institución, evidenciado en actas de reuniones de planificación y seguimiento, así como consultas y circulares. Sobre el particular, en la encuesta de clima laboral 2021 se halló que el 65.87% afirmó que siempre se trabaja en equipo y otro 15.87 consideró que casi siempre. También el 77.88% consideró que siempre o casi siempre existe comunicación dentro del grupo de trabajo.</p>	
<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Evidencia: informe de encuesta de clima organizacional 2021 En la encuesta de clima organizacional 2021 se halló que la percepción de los empleados respecto a los planes y acciones para mejorar el trabajo indique que el 44.93% considera que la LMD siempre o casi siempre tiene planes y acciones para la mejora del trabajo, mientras que el 36.71% afirma que estos planes y acciones no son tan frecuentes o nulos, y un 18.36% afirma no saber de su existencia.</p>	<p>Desarrollar acciones o mecanismos de participación de las personas en las acciones de mejora de la institución.</p>
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Evidencia: informe de encuesta de clima organizacional 2021 Por ejemplo, durante el 2019 y 2020 se hizo una denuncia vía buzón de ética y otra denuncia de manera directa al comité de ética, ambas se aplicaron lo que dictaminó la ley al respecto.</p>	

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Evidencia: Acciones de personal, informes de comisión de ética.</p>	<p>No se han incluido en las mediciones de percepción de las personas. Percepción sobre <i>Mecanismos de consulta y diálogo</i>.</p> <p>No se han incluido en las mediciones de percepción de las personas percepción sobre la responsabilidad social de la organización.</p>
---	---	---

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En 2021.Liderazgo: El 46.07% opina la frecuencia con que los directivos se preocupa por mantener niveles de motivación elevados, suele ser ausente u ocasional.</p> <p>Funciones claramente definidas. El 55.07% considera que no son tan frecuentes, nulas o afirman no saber de su existencia.</p> <p>Información suficiente y adecuada: El 74.40% de los empleados piensa que su supervisor inmediato siempre o casi siempre suministra información suficiente y adecuada para realizar las responsabilidades, incluso para mejorar.</p> <p>Disponibilidad de recursos: un 45.45% piensa que es regular y 26.79% que es mala o muy mala la disponibilidad de recursos para realizar bien su trabajo.</p> <p>Evidencia: Informe 1ra., 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>En 2021 Planes y acciones para la mejora del trabajo: El 55.07% considera que no son tan frecuentes, nulas o afirman no saber de su existencia.</p>	<p>Elaborar y aplicar plan de mejora del clima organizacional</p> <p>Elaborar y aplicar plan de mejora del clima organizacional</p>

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Evidencia: Informe 1ra., 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional. (SI) En 2021 Distribución de la carga de trabajo: Un 70.39% la ve buena o muy buena.</p> <p>Evidencia: Informe 1ra., 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional. En 2021, Trabajo en equipo: El 81.74% piensa que siempre o casi siempre se fomenta y se desarrolla en la institución ese valor.</p> <p>Satisfacción, pertenencia y bienestar con el trabajo: El 62.13% percibe como alto o muy alto el nivel de satisfacción y pertenencia con la institución y a su vez, en un 71.29% valora como muy alto o alto el grado de bienestar con el trabajo que realizan.</p> <p>Evidencia: 1ra., 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional. En 2021, Planes y acciones para la mejora del trabajo: El 55.07% considera que no son tan frecuentes, nulas o afirman no saber de su existencia.</p> <p>Evidencia: 1ra., 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional.</p>	<p>No se ha aplicado plan de mejora del clima organizacional, ni se han incluido mediciones de cultura de innovación institucional.</p>
--	---	---

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>En 2021, 2. Ambiente de Trabajo: El 74.63% lo valora como bueno o muy bueno</p> <p>Evidencia: 1ra., 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional.</p>	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>En 2021, El 53.92% opina la frecuencia con que los directivos se preocupa por mantener niveles de motivación elevados, suele ser siempre o casi siempre. Sobre Equidad y bondad de beneficios laborales: El 73.66% no tiene certeza ni claridad de tengan estas características. Evidencia: Informe 1ra. , 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional.</p>	<p>Elaborar y aplicar plan de mejora del clima organizacional, e incluir mediciones de cultura de innovación institucional</p>
<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>En 2021, El 53.92% opina la frecuencia con que los directivos se preocupa por mantener niveles de motivación elevados, suele ser siempre o casi siempre. Evidencia: 1ra. , 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional.</p>	
<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>En 2021, Disponibilidad de recursos: un 45.45% piensa que es regular y 26.79% que es mala o muy mala la disponibilidad de recursos para realizar bien su trabajo. Evidencia: Informe 1ra., 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional.</p>	<p>Elaborar y aplicar plan de mejora del clima organizacional, e incluir mediciones de cultura de innovación institucional.</p>

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>En 2021, Compromiso con el trabajo de los colaboradores: El nivel de compromiso de la institución con el trabajo que realizan los empleados es en 45.15% percibido como regular y en 13.59% como bajo o muy bajo.</p>	<p>No se ha medido la percepción de las personas acerca el plan de carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Satisfacción, pertenencia y bienestar con el trabajo: El 62.13% percibe como alto o muy alto el nivel de satisfacción y pertenencia con la institución y a su vez, en un 71.29% valora como muy alto o alto el grado de bienestar con el trabajo que realizan.</p> <p>Evidencia: Informe 1ra., 2da. y 3ra. Encuesta de Clima Organizacional. Realizados Plan de Capacitación 2019, 2020 y en implementación 2021. Se cuenta con registros de participación e informes de implementación, no obstante, no se cuenta con mediciones de la percepción sobre acceso y calidad de la formación.</p> <p>Evidencia: Informes de capacitación y estadísticas.</p>	<p>No se han incluido en mediciones Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>
---	--	---

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>Mediciones de Indicadores de rotación del año 2019 fue de 3.5%. El nivel de absentismo 8.71. El número de quejas se recogen por OAI, Portal 311, y buzó físico. Que son procesadas y publicadas.</p> <p>16 quejas internas recibidas en 2017 y en el primer trimestre del 2018. medidos y disponibles en el</p> <p>Evidencia: SISMAP PODER EJECUTIVO, análisis y cálculos de Dpto. Recursos Humanos</p>	

<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>El 88.94% del personal respondió la encuesta de clima organizacional 2021.</p>	<p>No se ha medido número de propuestas de mejora y participación en grupos de discusión internos.</p>
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Evidencia: Informe encuesta de clima organizacional 2021 La realización periódica de acuerdos y evaluación de desempeño del personal, en 2020, 95% realizó acuerdos de desempeño, sobre el cual el 97% fue evaluado</p>	<p>No se han medido los índices de resultados de indicadores relacionados con el rendimiento individual.</p>
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Evidencia: Registro e informes del dpto. Recursos humanos, SISMAP PODER EJECUTIVO.</p>	<p>No se mide el nivel de involucramiento de las personas en las actividades de mejora.</p>
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>		<p>No se ha medido el nivel de uso de tecnologías de información y comunicación.</p>
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>		<p>No se ha medido indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades.</p>
<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>Por ejemplo. La encuesta de satisfacción a usuarios de los servicios sobre el punto de la profesionalidad y confianza en el personal de la institución. Un 73.9% valoró como entre 9-10, el trato que le ha dado el personal, en una escala entre 1 y 10, siendo este último valor el de mayor satisfacción. En esta misma escala, el 78.2% consideró entre 9 y 10, el grado de profesionalidad del personal, y el 76.8% consideró entre 9 y 10 el grado de confianza que le transmite el personal de la LMD.</p>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Evidencia: Informe Encuesta a usuarios 2020 De forma anual se realizan actividades de reconocimiento individual y de equipos, durante el mes de diciembre.</p>	

<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Evidencia: Informe, videos y notas de actividad de fin de año. Buzón de ética institucional establecido y estadísticas coordinadas con DIGEIG, Se reportaron dos dilemas éticos en estos mecanismos y ambos dieron lugar a acciones en el marco de la ley.</p> <p>Evidencia: Acciones de personal, informes comisión de ética.</p>	
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>		<p>No se ha medido la frecuencia de participación en actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>		<p>No se ha medido la percepción de la sociedad con relación al impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos.</p> <p>No se ha medido la percepción de la sociedad con relación a la reputación de la LMD</p>

<ol style="list-style-type: none"> 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad). 7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). 8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.). 9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social. 		<p>No se ha medido la percepción de la sociedad con relación al impacto económico de la LMD.</p> <p>No se ha medido la percepción de la sociedad con relación al enfoque de la organización a cuestiones medioambientales.</p> <p>No se ha medido la percepción de la sociedad con relación al impacto social</p> <p>No se ha medido la percepción de la sociedad con relación a la calidad de la participación democrática.</p> <p>No se ha medido la percepción de la sociedad con relación a la accesibilidad y transparencias de la LMD.</p> <p>No se ha medido la percepción de la sociedad con relación a participación de la LMD en eventos culturales o sociales.</p> <p>No se ha medido la percepción de la sociedad en la cobertura mediática, ni con relación a la responsabilidad social.</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 	<p>Existe buena calidad de relaciones con grupos relevantes, por ejemplo, las asociaciones municipalistas y organizaciones del sector expresado en la firma de convenios, actividades conjuntas, esfuerzos compartidos y la realización de eventos sin incidentes.</p> <p>Evidencia: Informes ejecución de convenios, realización de sesiones del comité ejecutivo, asamblea de municipios, reconocimientos recibidos por grupos de interés, integración de grupos relevantes a organismos creados como Comité Consultivo LMD.</p> <p>Se realiza un seguimiento 5 días a la semana, laborables, a las noticias en medios de prensa escritos y digitales, relacionándola con municipalidad, y los ejes estratégicos de la gestión, se cataloga como positiva, neutra o negativa.</p> <p>Evidencia: Reportes de comunicación</p>	<p>No se realizan mediciones sobre este aspecto. Se propone incluir en las mediciones.</p> <p>No sea medido tipo índices o grados de percepción.</p> <p>No se realizan mediciones sobre este aspecto. Se propone incluir en las mediciones.</p>

<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Por ejemplo, la promoción de la iniciativa Alcaldes por el Clima impulsada por el CC35 que procura reducción de emisiones de carbono por parte de las municipalidades.</p> <p>Evidencia: Convenio Marco LMD – CC35, eventos de suscripción de compromisos municipales, programa de formación, etc. Por ejemplo, la realización de eventos asamblearios, formativos y recreativos de manera periódica, más cuando hay transición de autoridades locales (nuestros usuarios).</p> <p>Evidencia: Memorias institucionales, informes trimestrales. Por ejemplo. Seminarios anuales sobre temática de interés municipal. 2 Participación en Seminarios Internacionales, por ejemplo de Seguridad Ciudadana desde gobiernos locales en este año 2021.</p> <p>Evidencia: Memorias Institucionales, reportes de prensa, informes. Por ejemplo. Jornadas de vacunación por covid-19 al personal. Asistencia a Provincia Montecristi en jornada de vacunación por covid-19. Jornada de detención de cáncer de mama. También Jornada de limpieza de espacios públicos, tanto correspondiente a cada año en el día internacional de limpieza de costas, como también en operativos de apoyo a comunidades necesitadas con fumigación y</p>	<p>No se realizan mediciones sobre este aspecto. Se propone incluir en las mediciones.</p> <p>No se sistematizar impactos, sobre todo para la relación costo-beneficios.</p>
---	--	--

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>limpieza. Se registran datos de impacto, pero no de relación cost-calidad. Evidencia: Memorias institucionales, reportes de prensa, informes. Las acciones de la institución como asistencia a gobiernos locales puede trasladarse como ahorros en gastos de gobiernos locales, ej. Ahorro en la inversión local en presupuesto de obras municipales por asistencia recibida directamente por la LMD. Evidencia: Memorias Institucionales, informes de áreas, informes de POA.</p>	
--	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>Por ejemplo, en el año 2019 la institución contabilizó la entrega a los gobiernos locales de 3453 servicios, en el año 2020 en el contexto de la pandemia por covid 19, entregó 856 servicios. En relación a su calidad la aplicación de una encuesta de satisfacción a usuarios en el primer trimestre de 2020 se encontró que el 89.6% consideró mejor o mucho mejor el servicio que recibió respecto a lo que esperaba, así también apreció un grado de satisfacción general entre 8 y 10 de un 84.6%, en una escala entre 1 y 10, siendo 10 el valor que representa mayor satisfacción.</p>	

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>Evidencia: Reporte de estadísticas institucionales, Memorias institucionales, informe encuesta satisfacción usuarios 2020. Por ejemplo, se cuantificó que los servicios impactaron a 199 gobiernos locales de manera directa que representaron el 50.77% del universo durante el año 2019. De éstos 80.60% son ayuntamientos y 17.9% son juntas de distritos. Asimismo, el 77.7% son gobiernos locales con población menor a 50 mil habitantes, es decir los más deprimidos en términos de presupuesto municipal. Estos impactos irradian a su vez a las poblaciones beneficiarias de servicios públicos en cada uno de estos territorios.</p>	
<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>Evidencia: Reporte de estadísticas institucionales, Memorias institucionales, informe encuesta satisfacción usuarios 2020. La institución acoge al proceso de certificación en NORTIC. Ha logrado certificarse con las normativas NORTIC A2, A3, E1. Estando actualmente recertificándose en la A2. Trabaja para lograr las certificaciones A4 y A5 de las referidas normas. Al tiempo su portal web y transparencia es monitoreado y evaluado cada mes por la DIGEI, encontrando su última evaluación en 84.6%. Otros indicadores de gestión son el SISMAP en el cual tiene un camino de mejora en proceso y puntuación actual de 61.1%, las NOBACI, que mantuvo presencia sobre los 95 puntos, el Portal de Compras sobre el 93%.</p>	

<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Evidencia: Portal Web OPTIC, Sistema de Gestión de Metas Presidencias, Memorias Institucionales, SISMAP.</p> <p>Si. Por ejemplo, se cumplen los compromisos financieros de la nómina, los contratos y acuerdos. En tiempo oportuno, se paga la nómina de empleados, se transfieren recursos. Los contratos y acuerdos con proveedores se cumplen y se cuenta con calificación crediticia en los Bancos.</p>	<p>No cuenta con un sistema de seguimiento a cumplimiento a convenios de colaboración.</p>
<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>Evidencia: Estado de cuenta a suplidores, Reportes de pago de nóminas, transferencias. Por ejemplo, los informes para las reuniones del comité ejecutivo y de la asamblea, así como para la evaluación de decisiones y rutas de trabajo. También las memorias se trabajan con la perspectiva de resultados e impactos cada año.</p>	
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>Evidencia: Informes a planes operativos, memorias instituciones, informes al comité ejecutivo y asamblea anuales.</p>	<p>No se realizan análisis comparativos tipo benchmarking</p>
<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>		<p>No se han realizado mediciones de este tipo.</p>

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>Se han realizado un primer diagnóstico CAF y su plan de mejora en el año 2019, y en el 2021, se está formulando una actualización del autodiagnóstico CAF y se desarrollará también</p>	

<p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>un nuevo plan de mejora. Se han realizado tres encuestas de clima y su consecuente plan de mejora con resultados satisfactorios. Hay compromiso con el cumplimiento de metas presidenciales sobre las cuales se realizan El POA y los planes que lo acompañan buscan llevar a la organización hacia la excelencia de sus servicios, por esta razón el POA cuenta con una matriz de valoración de riesgos. En proyecto, el Plan de Mitigación de riesgos. En la más reciente encuesta de clima laboral, un 41.22% consideró alto o muy alto el nivel de compromiso de la institución para apoyar el trabajo de los colaboradores, así también un 45.03% consideró que siempre o casi siempre la institución cuenta con planes y acciones para mejorar el trabajo.</p> <p>Evidencia: Memorias, Planes Operativos, Encuesta 2021 de Clima Laboral, Sistema de Metas Presidenciales.</p> <p>Se cuenta con un plan de rescate y mantenimiento de la planta física. Plan para la adquisición y readecuación de los equipos tecnológicos (sistemas de cableados y equipos) mejoras en el control del inventario, mejoras en la accesibilidad a las áreas de servicios y comunicación. Se cuenta con programas de formación al personal con un centro de informática para su formación. El POA plantea el Sistema de Administración de los Servidores Públicos (SASP)</p> <p>Evidencia: Plan Operativo, Plan de Compras, Memorias Institucionales</p>	
--	--	--

<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>En el SISMAP PODER EJECUTIVO la institución dio un salto durante el año 2019 de 7 puntos a 74 puntos. Actualmente posee 61.1 puntos y en proceso de mejora en el objetivo de alcanzar en corto plazo 85 puntos. Otros resultados las NOBACI, que mantuvo presencia sobre los 95 puntos, el Portal de Compras sobre el 93%.</p> <p>Evidencia: Informes SISMAP PODER EJECUTIVO, INFORMES DE METAS PRESIDENCIALES Y MEMORIAS INSTITUCIONALES.</p>	<p>No realiza este tipo de ejercicio. Se plantea la realización de al menos un beachmarking al año.</p>
<p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>		<p>No monitoreado, se propone sistema de medición y monitoreo.</p>
<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>Se promueve el uso de las tecnologías y la transferencia de informaciones y manuales, vía Internet. Se apropian sistemas para garantizar la seguridad de la información. Se cuenta con un plan de mantenimiento y actualización de las tecnologías. Se oferta asistencia a las autoridades municipales a través de la informática.</p> <p>Evidencias: Formularios Declaraciones Juradas de Bienes: Cámara de cuentas). Se actualizan y transfieren informaciones financieras vía e-mail (Dirección General de Presupuesto; DGCP. Contraloría General de la República.</p>	<p>No se ha medido el valor añadidos de uso de tecnología y eficiencia institucional.</p>
<p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel,</p>	<p>Se promueve el uso de las tecnologías y la transferencia de informaciones y manuales, vía Internet. Se apropian sistemas para garantizar la seguridad de la información. Se cuenta con un plan de mantenimiento y actualización de las tecnologías. Se oferta asistencia a las</p>	

<p>trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>autoridades municipales a través de la informática.</p> <p>Evidencias: Formularios Declaraciones Juradas de Bienes: Cámara de cuentas). Se actualizan y transfieren informaciones financieras vía e-mail (Dirección General de Presupuesto; DGCP. Contraloría General de la República.</p> <p>Las auditorías internas se practican de forma coordinada. La Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República supervisa, las unidades operativas financieras son responsables del uso correcto de los procesos y recursos públicos.</p> <p>Evidencia: Expedientes y procesos autorizados.</p> <p>Por ejemplo, contamos con pergaminos de las certificaciones NORTIC, A2, A3, E1. Así como notificaciones de transparencia y datos abiertos.</p> <p>Evidencia. Pergaminos o Certificaciones físicas de las NORTIC. Oficios y comunicaciones recibidas.</p> <p>Los objetivos presupuestarios se cumplen de acuerdo a requerimientos y compromisos asumidos por las áreas. La calidad del gasto en la ejecución presupuestaria es un indicador que figura en el ranking de las NOBACI.</p> <p>Evidencia: Ejecución presupuestaria, presupuesto anual, NOBACI</p> <p>La Cámara de Cuentas de la RD ha realizado varias auditorías en los últimos años, los resultados de las auditorías realizadas a las entidades únicamente se dan a conocer hacia</p>	
--	--	--

<p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>afuera, si los órganos de control evidencian alguna anomalía. Evidencia: Informes de Cámara de Cuentas La LMD no ejecuta proyectos de inversión. La eficiencia de costo de su POA ha sido los productos logrados (informe trimestral)</p>	
--	---	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.